

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TAS MEREK EXSPORT
(Studi Konsumen Pada Showroom Exsport PT. Eksonindo Multi
Product Industry di Yogyakarta)**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

WARYANTO
B 100 090 138

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TAS MEREK
EXSPORT (Studi Konsumen Pada Showroom Exsport PT. Eksonindo Multi
Product Industry di Yogyakarta).**

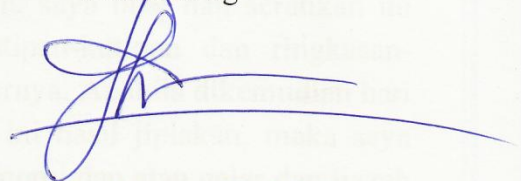
Yang ditulis oleh:

WARYANTO
B 100 090 138

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, 3 Juni 2014

Pembimbing

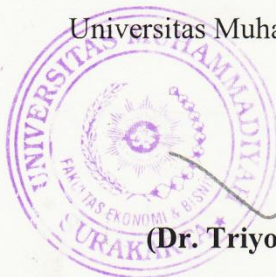


(Lukman Hakim, SE., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **WARYANTO**
NIRM : **B100 090 138**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TAS
MEREK EXSPORT (Studi Konsumen Pada
Showroom Exsport PT. Eksonindo Multi Product
Industry di Yogyakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **3 JUNI 2014**

Yang membuat pernyataan,

WARYANTO

MOTTO

Barangsiapa bertaqwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka..

Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah, maka Allah menjadikan urusannya menjadi mudah..

Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah akan dihapuskan dosa-dosanya dan mendapatkan pahala yang agung..

(Q.S Ath-Thalaq: 2-4)

Hanya orang bodoh yang banyak bicara.


Orang cerdas lebih banyak diam dan membuktikan dirinya melalui tindakan, bukan ucapan.


(Penulis)


PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

 Allah SWT

 Kedua orang tuaku dan seluruh keluarga besarku

 Seluruh teman-temanku

 Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Surakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk, kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian tas merk Exsport pada showroom Exsport PT. Eksonindo Multi Product Industry di Yogyakarta dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian tas merk Exsport pada showroom Exsport PT. Eksonindo Multi Product Industry di Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang membeli tas Exsport pada showroom Exsport PT. Eksonindo Multi Product Industry di Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik Non-Probability Sampling dengan pendekatan Accidental Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut

:
$$Y = 0,308X_1 + 0,594X_2 + 0,349X_3$$

Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas layanan dengan koefisien regresi sebesar 0,594, lalu variabel harga dengan koefisien regresi sebesar 0,349, sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah kualitas produk dengan koefisien regresi sebesar 0,308. Showroom Exsport PT. Eksonindo Multi Product Industry di Yogyakarta perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, harga, keputusan pembelian.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Tas Merek Eksport (Studi Konsumen Pada Showroom Eksport PT. Eksonindo Multi Product Industry di Yogyakarta)”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

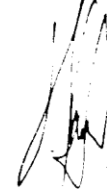
Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Triyono, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Anton Agus S, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Lukman Hakim, SE., Msi, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan dan motifasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.

6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
7. Karyawan dan karyawan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang selalu menyediakan jurnal, data, dan buku yang diperlukan penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Bapak Fais selaku pimpinan di showroom Exsport Yogyakarta yang telah memberikan ijin peneliti untuk melakukan penelitian di showroom tersebut.
9. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis.
10. Seluruh anggota keluarga, terutama Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa memberi dukungan baik materi, tenaga, doa dan kasih sayang tiada henti.
11. Teman-teman terdekatku : Hanif, Iwan, Norman, Octo, Alam dan seluruh teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2009 terutama kelas D dan E, serta seluruh teman-teman kost Al-Kautsar yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah banyak membantu, memberikan semangat dalam belajar, dan kerjasamanya selama masa perkuliahan ini.
12. Dek Aprilia yang selalu memberikan semangat, perhatian dan dukungan yang tiada henti dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pembuatan laporan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Surakarta, 3 Juli 2014

Penulis



WARYANTO

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Keputusan pembelian	8
B. Kualitas Produk	16
C. Kualitas Produk	18
D. Harga	20
E. Kerangka pemikiran	22

	F. Penelitian Terdahulu	23
	G. Hipotesis	27
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	28
	A. Populasi dan Sampel	28
	B. Variabel Penelitian	29
	C. Devinisi Operasional Variabel	29
	D. Data dan Teknik Pengumpulan Data	31
	E. Metode Analisis Data	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
	A. Gambaran Umum Perusahaan	41
	B. Karakteristik Responden	44
	C. Pengujian Instrumen Penelitian	48
	D. Pengujian Asumsi Klasik	52
	E. Pengujian Hipotesis	55
	F. Pembahasan	59
BAB V	PENUTUP	66
	A. Kesimpulan	66
	B. Keterbatasan Penelitian	67
	C. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel IV. 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel IV. 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel IV. 4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel IV. 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	48
Tabel IV. 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	49
Tabel IV. 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan(X_2)	49
Tabel IV. 8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_3)	50
Tabel IV. 9. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	50
Tabel IV. 10. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel IV. 11. Hasil Pengujian Normalitas	52
Tabel IV. 12. Hasil Pengujian Multikolinearitas	53
Tabel IV. 13. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	54
Tabel IV. 14. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	55
Tabel IV. 15. Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	12
Gambar II.2.	Kerangka Pemikiran	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6 Tabel r Product Moment
- Lampiran 7 Tabel t
- Lampiran 8 Tabel F